

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang–undang serta peraturan lain tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kantor Bersama Samsat merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Salah satu contoh dari upaya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan prima melalui pemanfaatan teknologi informasi, adalah sistem layanan informasi online dinas pendapatan daerah Jawa Timur yang telah menerapkan sistem pelayanan *Samsat Link*. Dalam hal ini yang dimaksud layanan *Samsat Link* adalah proses pembayaran pajak dapat langsung dilakukan di 4 kantor UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah) sehingga wajib pajak dapat melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di 4 kantor UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah) tersebut. Bentuk layanan lainnya yang juga telah diterapkan adalah wajib pajak dapat langsung

---

---

mengetahui besarnya pajak yang ditanggung melalui sms (short mesagge service) yang bekerja sama dengan salah satu penyelenggara operator telekomunikasi di Indonesia.

Berdasarkan studi banding yang telah dilakukan dengan kantor UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah) wilayah Jawa Timur maka Samsat wilayah Bandung Timur mencoba menerapkan suatu proses pelayanan yang lebih baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah dengan merancang sistem informasi berbasis web yang sistematis dan terintegrasi, dimana aplikasi tersebut ditujukan untuk kepentingan publik maupun untuk kepentingan intern Samsat dalam menunjang fungsi pelayanan. Dengan aplikasi berbasis web ini, publik ataupun pegawai dapat dengan mudah mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan setiap saat dikarenakan informasi yang ada disimpan dengan rapi dan aman dalam basis data. Dengan adanya sistem informasi berbasis web ini akan memberikan suatu sistem layanan yang terintegrasi. Yang dimaksud dalam hal ini adalah dengan satu alamat web yang ada kita dalam melakukan beberapa proses diantaranya registrasi kendaraan maupun untuk mendapatkan informasi tentang kendaraan, dimana jika kita melakukannya dalam kondisi sistem yang ada akan membutuhkan waktu proses yang cukup lama. Adanya proses penambahan informasi yang dapat dilakukan setiap saat menjadikan informasi yang ada selalu *up to date*. Maka dari itu penulis mencoba memberikan suatu solusi kepada instansi Samsat untuk mengaplikasikan sebuah sistem informasi registrasi berbasis web yang dapat meningkatkan proses dalam pelayanan, memudahkan pencarian informasi bagi pihak Samsat serta memberikan alternatif layanan bagi publik atau wajib pajak dalam melakukan proses registrasi pembayaran Pajak, pengesahan dan perpanjangan STNK maupun Balik Nama Ranmor.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dengan melakukan perancangan sistem informasi tersebut diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Dari uraian diatas dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu:

1. Adakah sistem informasi existing Samsat wilayah Bandung Timur berbasis web yang memberikan alternatif bagi wajib pajak?
2. Apakah sistem informasi existing Samsat wilayah Bandung Timur dapat memberikan layanan tambahan yang membantu pihak internal maupun wajib pajak?

---

---

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasari pada permasalahan yang terdapat di atas. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang SIM (Sistim Informasi Manajemen) berbasis web dalam menunjang proses pelayanan terhadap publik sehingga memberikan alternatif layanan bagi publik dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan.
2. Memberikan kemudahan bagi pihak intern Samsat dalam proses pencarian informasi mengenai pajak kendaraan bermotor, nilai jual yang sewaktu-waktu ditanyakan oleh wajib pajak.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu memberikan solusi pemecahan masalah dalam proses pelayanan Samsat untuk meningkatkan performansi Samsat.
2. Mempermudah dan meminimasi proses pegawai dalam mencari dan mendapatkan informasi yang diinginkan.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat dibahas dengan baik dan didapat hasil sesuai seperti apa yang diharapkan, serta tidak ada penyimpangan dari topic yang dibahas maka akan dilakukan beberapa pembatasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Bandung bertempat di Samsat Bandung Timur.
2. Aktivitas yang diteliti adalah aktivitas yang ada dalam layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pengesahan STNK tiap tahun dan Daftar ulang STNK tiap 5 tahun.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap implementasi dan pengujian saja tidak sampai ke tahap evaluasi dan pemeliharaan sistem.
4. Hal-hal diluar hal teknis tidak dibahas.